

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis sentimen ulasan pada 15 bandara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero), proses pengumpulan dan pengolahan data berhasil dilakukan melalui teknik web scraping yang memanfaatkan beberapa library Python, termasuk BeautifulSoup dan Selenium, untuk mengakses dan mengekstraksi ulasan dari *Google Maps*. Data yang terkumpul kemudian diproses melalui tahapan pra-pemrosesan, seperti *filtering*, *case folding*, normalisasi, *stopword removal*, *tokenization*, *stemming*, dan *translate*, untuk meningkatkan kualitas data dalam analisis.

Penggunaan TextBlob dalam proses pelabelan sentimen menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan bersifat positif, disusul dengan ulasan netral dan negatif. Selanjutnya, algoritma Naive Bayes digunakan untuk mengklasifikasi data dengan hasil yang menunjukkan akurasi sebesar 83,54%, yang mengindikasikan kemampuan model ini untuk mengenali sentimen ulasan secara efektif. Analisis eksploratif lebih lanjut juga memberikan gambaran mengenai kata-kata yang paling sering muncul pada ulasan positif dan negatif yang dapat membantu perusahaan dalam memahami kepuasan dan keluhan pelanggan secara lebih mendalam.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini memberikan wawasan yang bermanfaat bagi PT Angkasa Pura I (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan bandara sesuai dengan ulasan pelanggan pada *Google Maps*. Rekomendasi peningkatan layanan dapat diprioritaskan pada aspek-aspek yang mendapat ulasan negatif, sehingga perusahaan dapat terus memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka di masa mendatang.

## 4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama PKL, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu pelaksanaan PKL berikutnya:

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL di masa mendatang, disarankan untuk mempersiapkan pemahaman dasar tentang metode analisis data dan tools yang digunakan, seperti Naive Bayes dan TextBlob. Persiapan ini akan sangat membantu dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan.
2. Komunikasi yang baik dengan pembimbing lapangan dan karyawan sangat penting untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan mendapatkan wawasan yang lebih dalam terkait praktik di lapangan.
3. Bagi pihak universitas, disarankan untuk memberikan pembekalan lebih lanjut tentang metode analisis sentimen dan teknik pengolahan data ulasan pelanggan, karena materi ini sangat relevan dengan industri yang semakin mengandalkan big data untuk pengambilan keputusan strategis.
4. Untuk PT Angkasa Pura I (Persero), sebaiknya terus memantau umpan balik pelanggan secara berkala melalui platform seperti *Google Maps* dan mengutamakan peningkatan layanan di area-area yang mendapat keluhan, guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.